



# ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

JUNIO 2019



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

## FICHA TECNICA

**Objetivo** Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.

**Descripción** La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción recibida por el cliente ante la prestación de los 29 servicios que ofrecemos, dentro de los cuales podemos mencionar : Análisis Bacteriológicos de La Calidad del Agua, Análisis Físicoquímicos para Agua de Consumo Humano, Activación de Contrato de Servicio, Cancelación de Contratos, Cambio de Nombre de Contrato, Solicitud Duplicado de Factura, Descuento de Mora por Saldo, Acuerdos de Pago, Charlas Educativas, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios, Instalación de Acometidas, Permisos para Pozos y Filtrantes, Cursos Técnicos de Plomería (Fontanería), así como Suministro de Agua por Red, entre otros.

**Universo** Ciudadanos Clientes que solicitan los distintos servicios que brinda la CAASD

**Muestra** 823 entrevistas, de las cuales regresaron 728, con un error general de +4,99%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.

**Aplicación del instrumento** La aplicación de los instrumentos se realizó en físico a través de nuestras oficinas comerciales, así como el Laboratorio, el CENDOC, las Direcciones de Operaciones, Ingeniería e Hidrogeología y Medio Ambiente, además de Sociales y Recursos Humanos. A nivel digital, a través de nuestra página web [www.caasd.gob.do](http://www.caasd.gob.do) y correos dirigidos a clientes que posean el medio de comunicación.

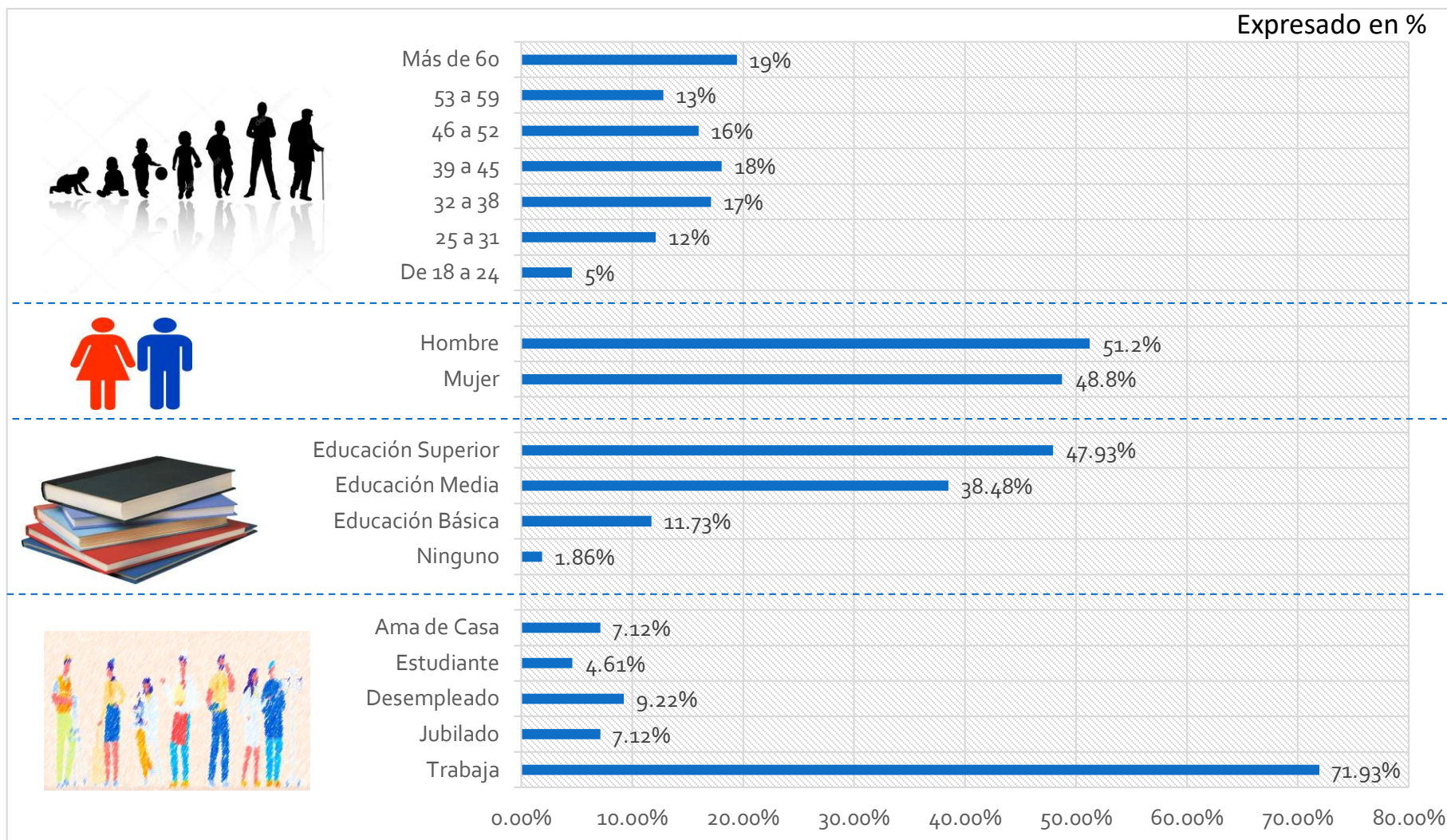
**Fecha de aplicación** La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estuvo aplicando desde el 13 de mayo hasta el 13 de junio del año en curso.

**Unidad encargada** Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



Base: 100% de la muestra



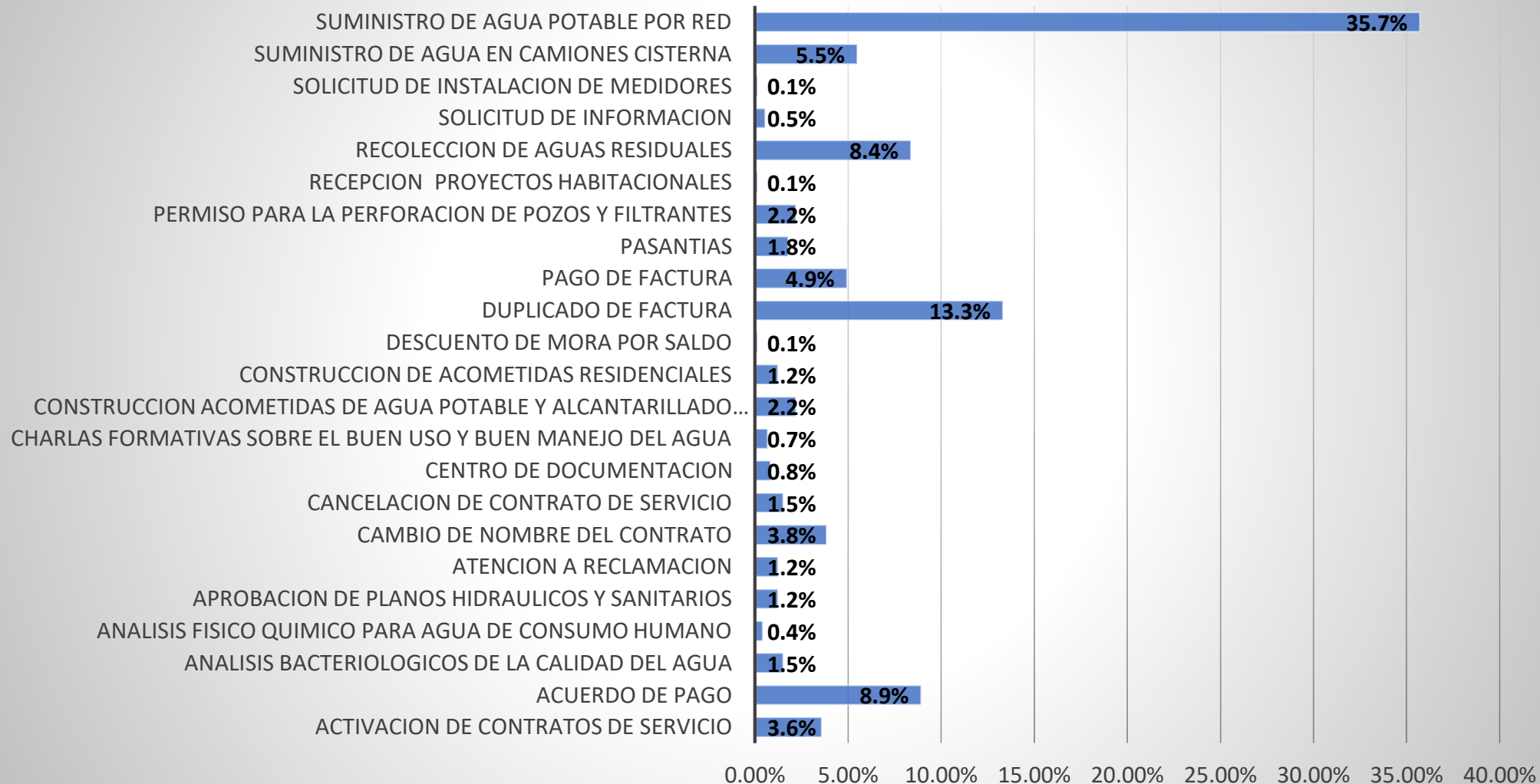
# SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

Satisfecho (7-10)    Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho (5-6)    Insatisfecho (0-4)



Expresado en %

## P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



Base: 100% de la muestra

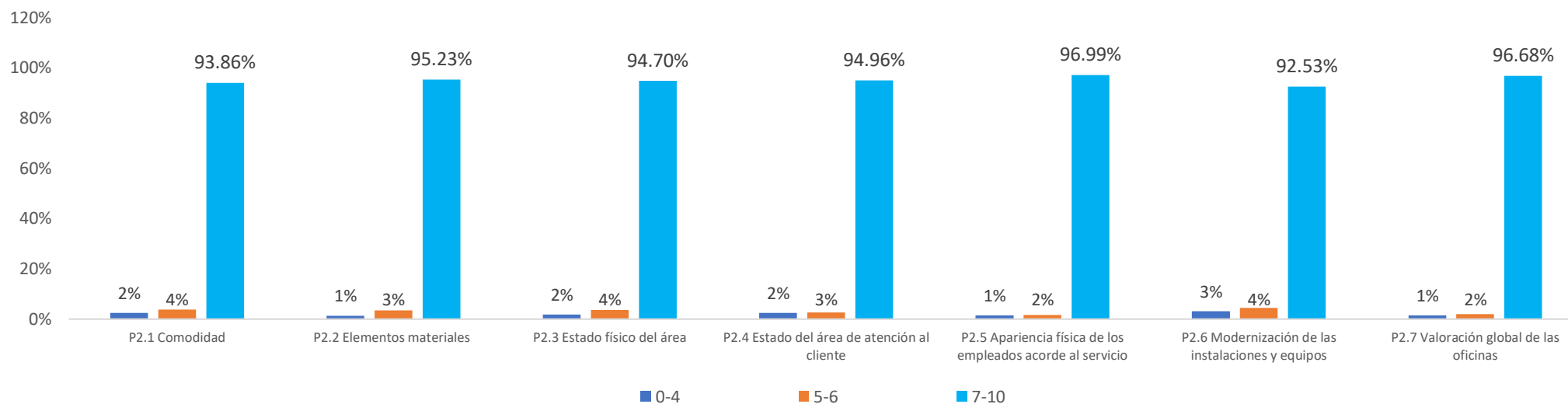


# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted?:

## Valoración de los Elementos Tangibles



Base: 100% de la muestra

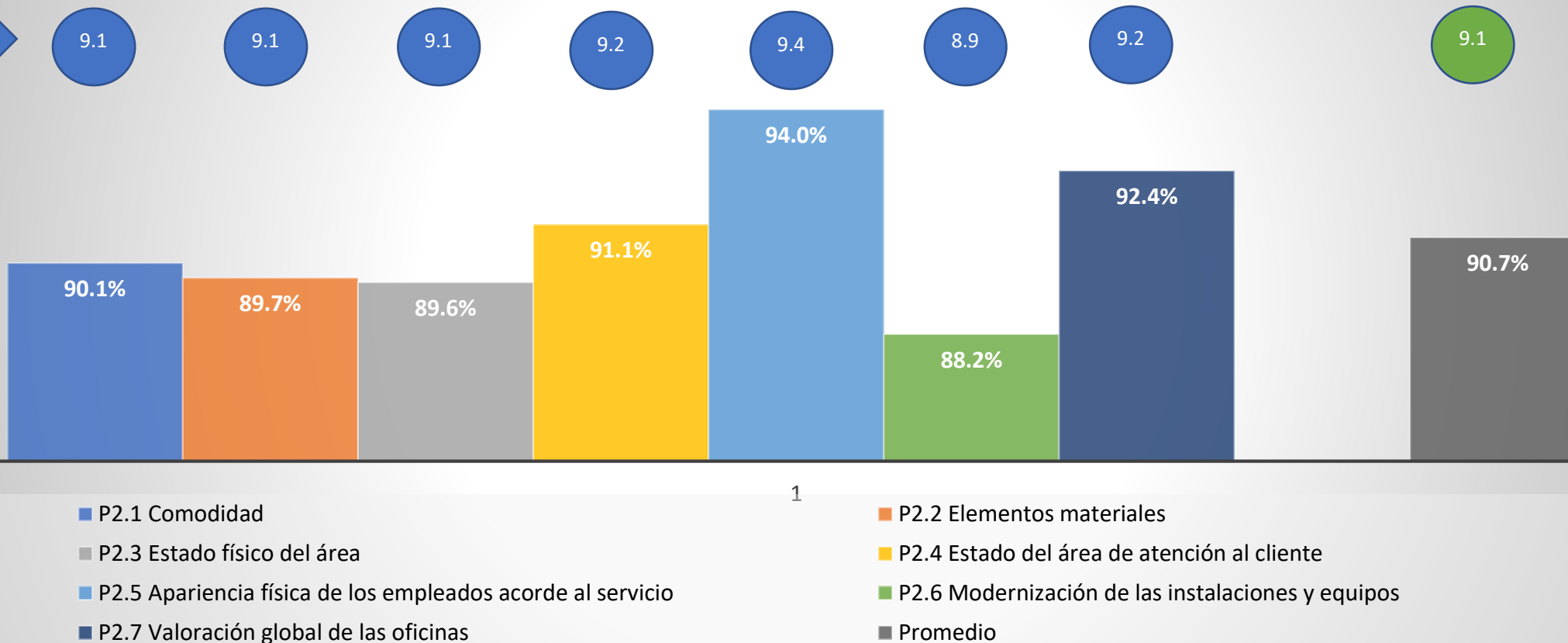




¿Cómo valora usted?:

## Valoración promedio de los elementos tangibles

Media

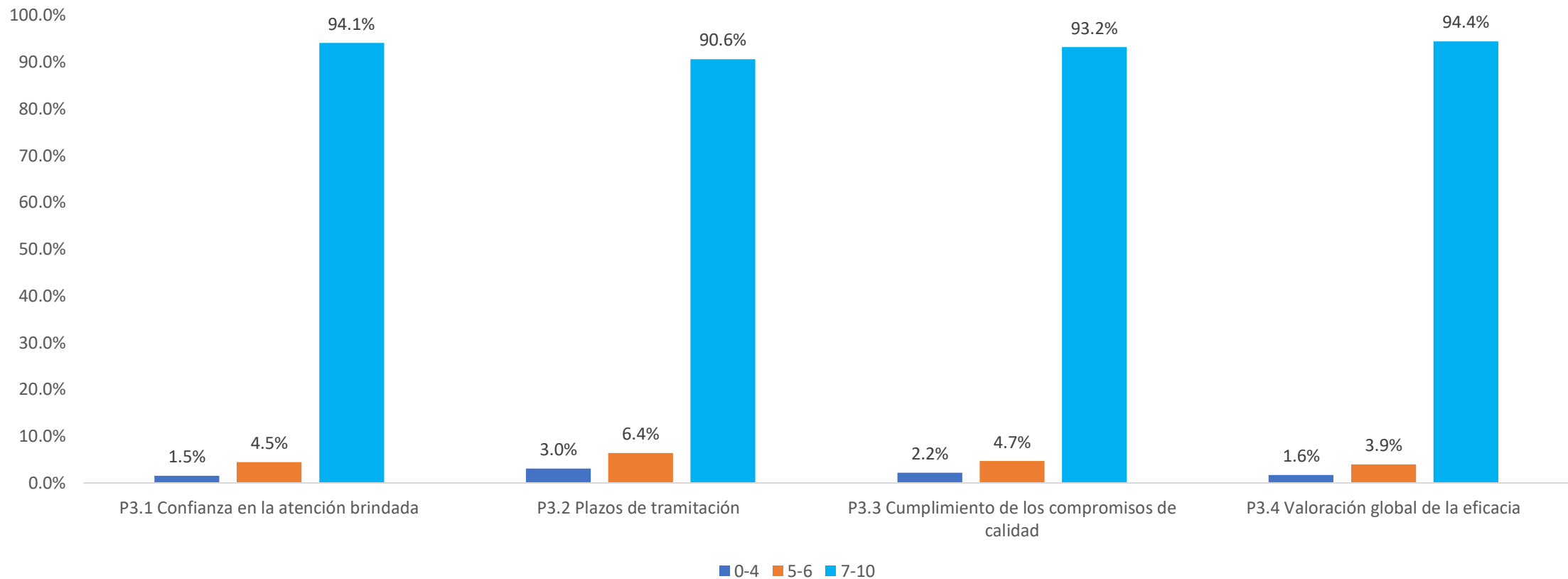


Base: 100% de la muestra



¿Cómo valora usted?:

## Eficacia/Confiabilidad

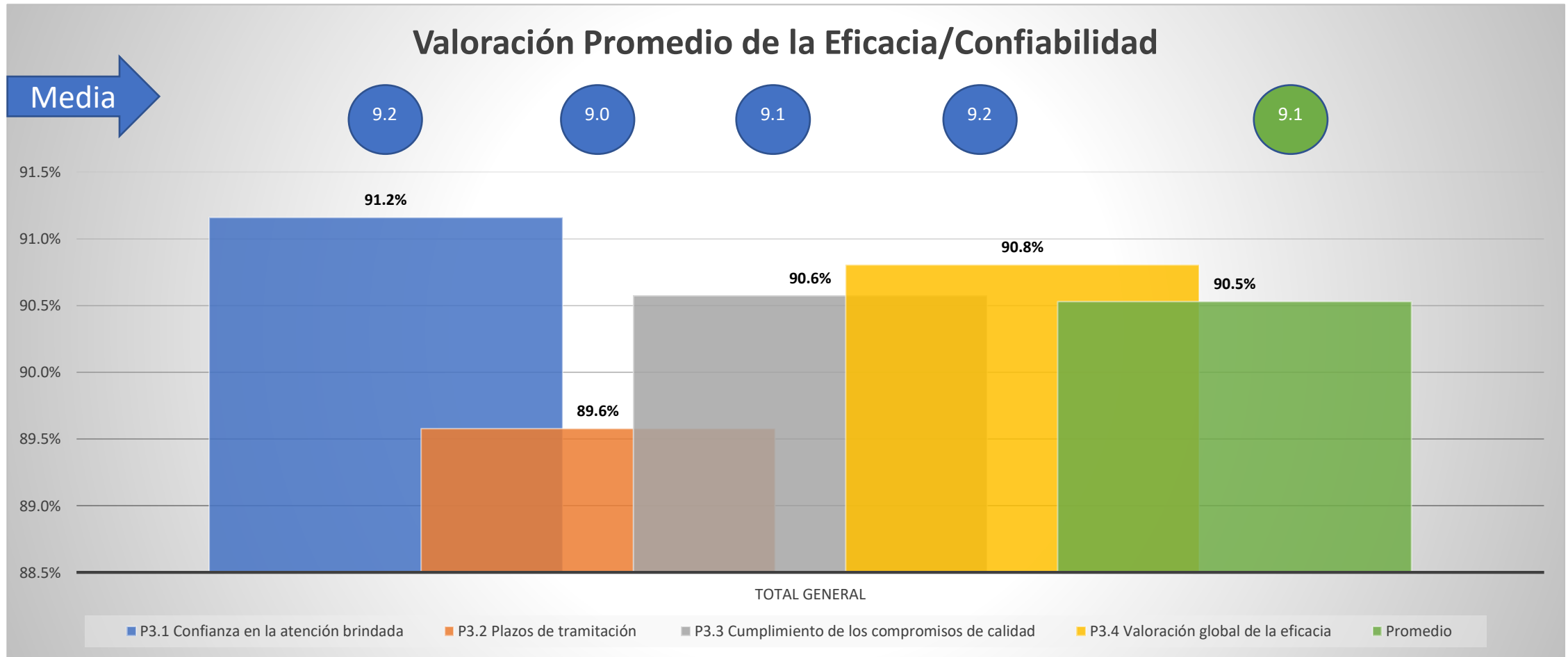


Base: 100% de la muestra





¿Cómo valora usted?:



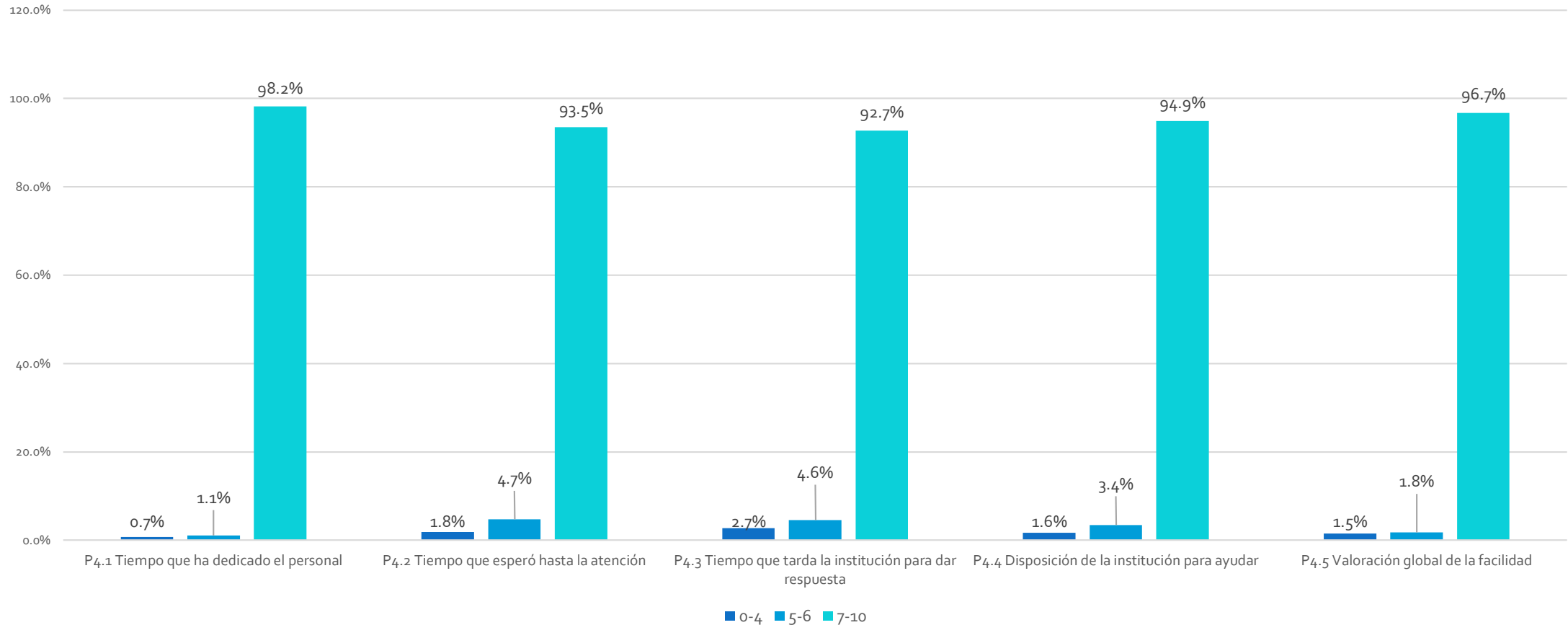
Base: 100% de la muestra



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:

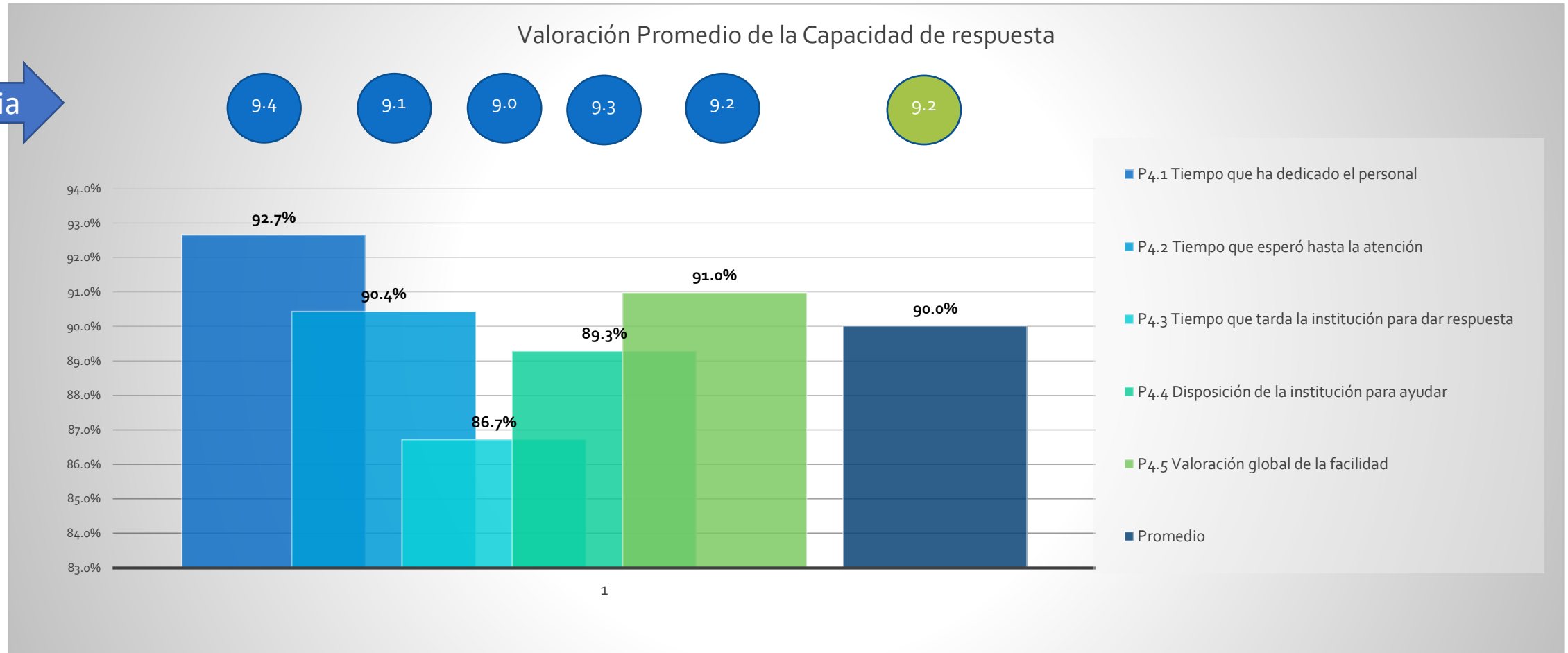
## Capacidad de Respuesta



Base: 100% de la muestra

# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:



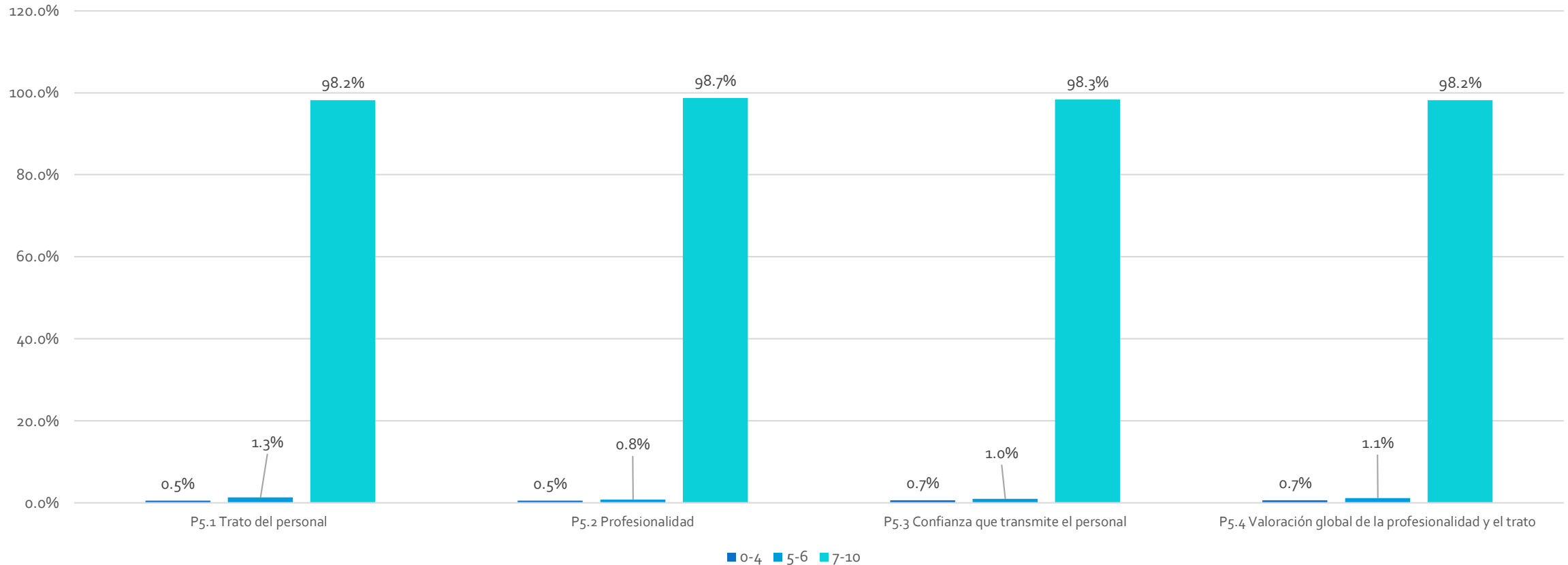
Base: 100% de la muestra



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:

## Profesionalidad/Confianza En El Personal

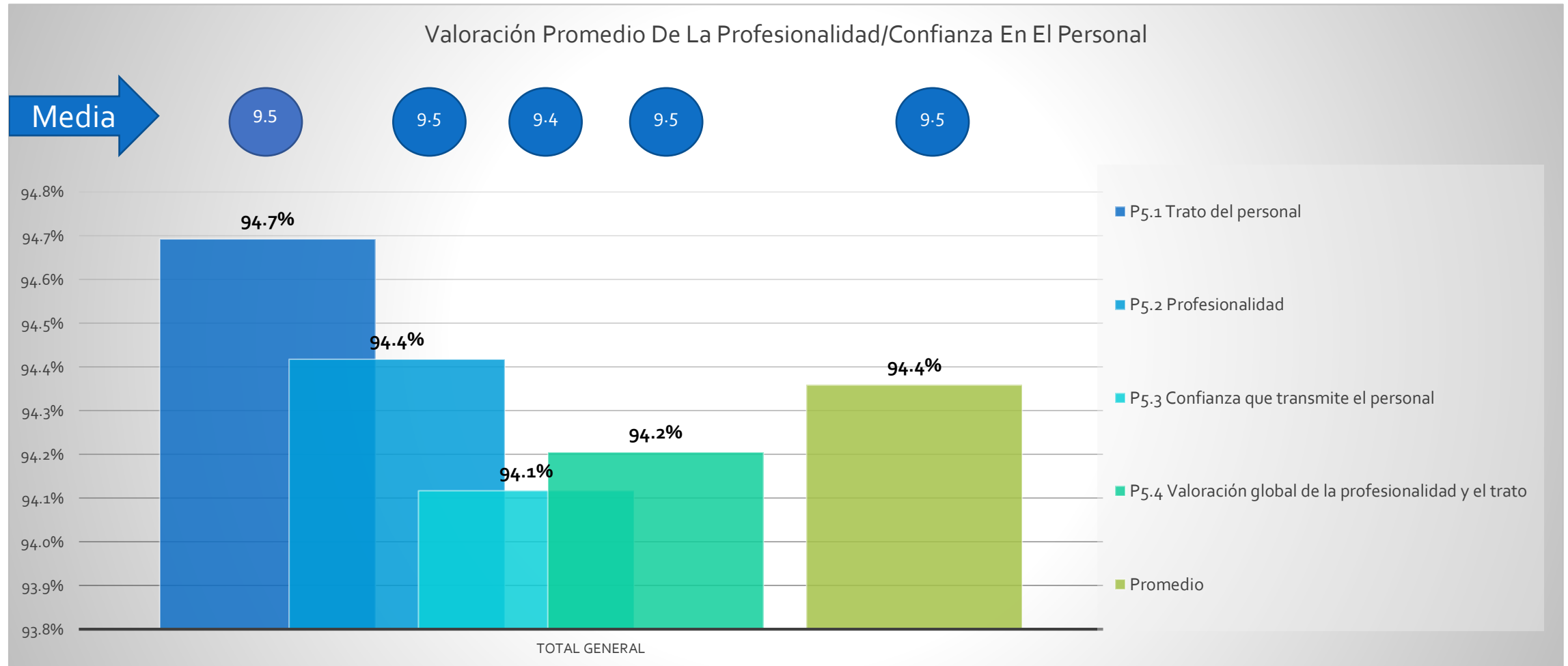


Base: 100% de la muestra



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:



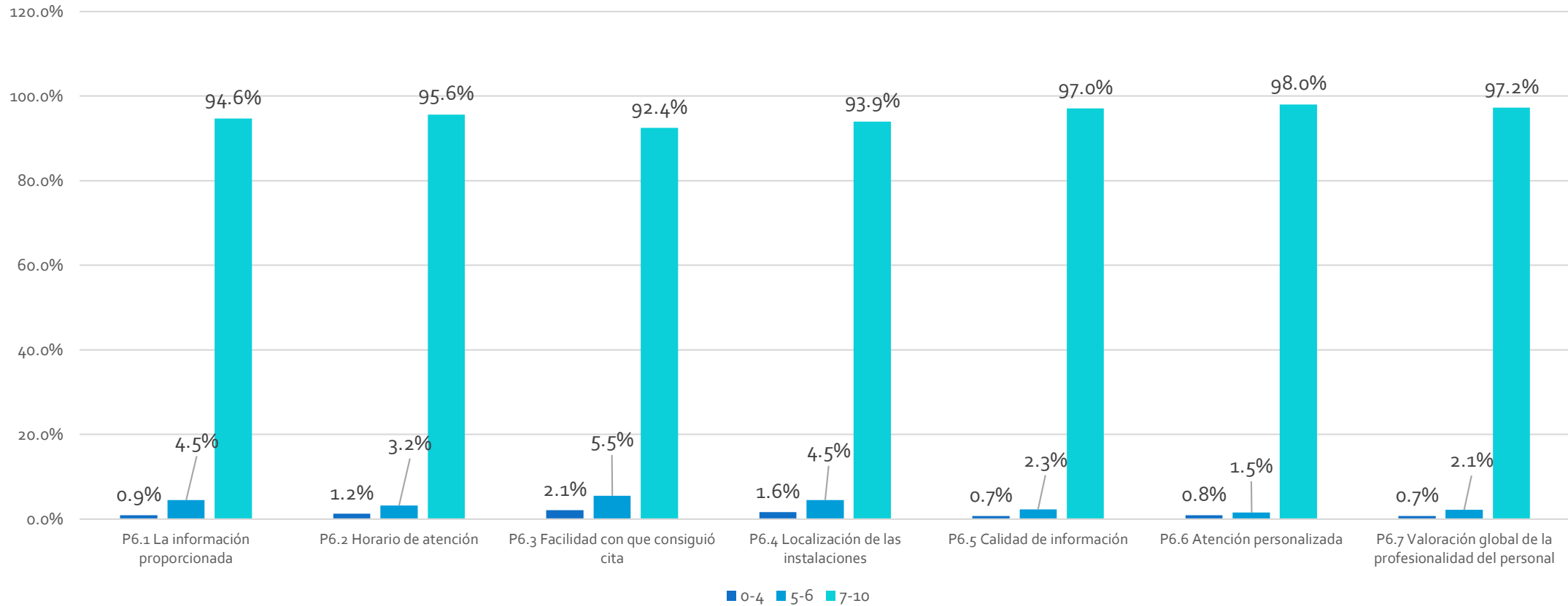
Base: 100% de la muestra



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:

## Empatía/Accesabilidad



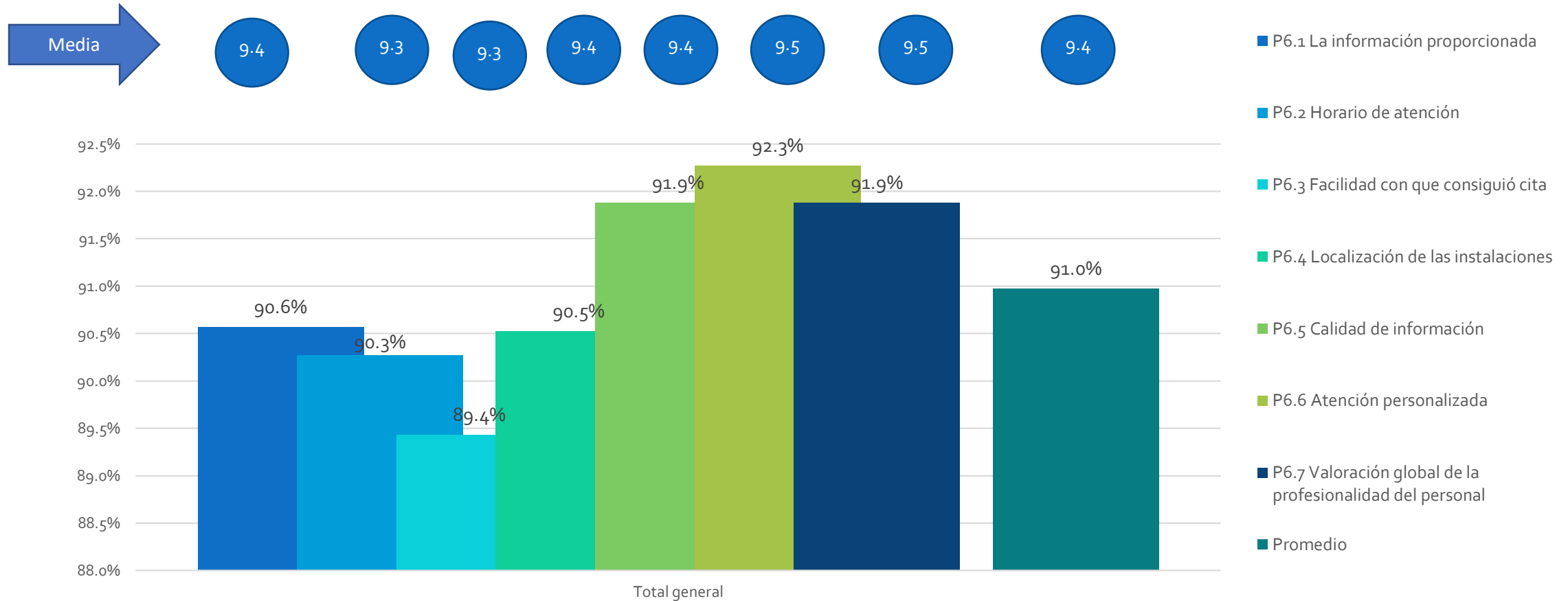
Base: 100% de la muestra



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:

## Valoración Promedio de la Empatía

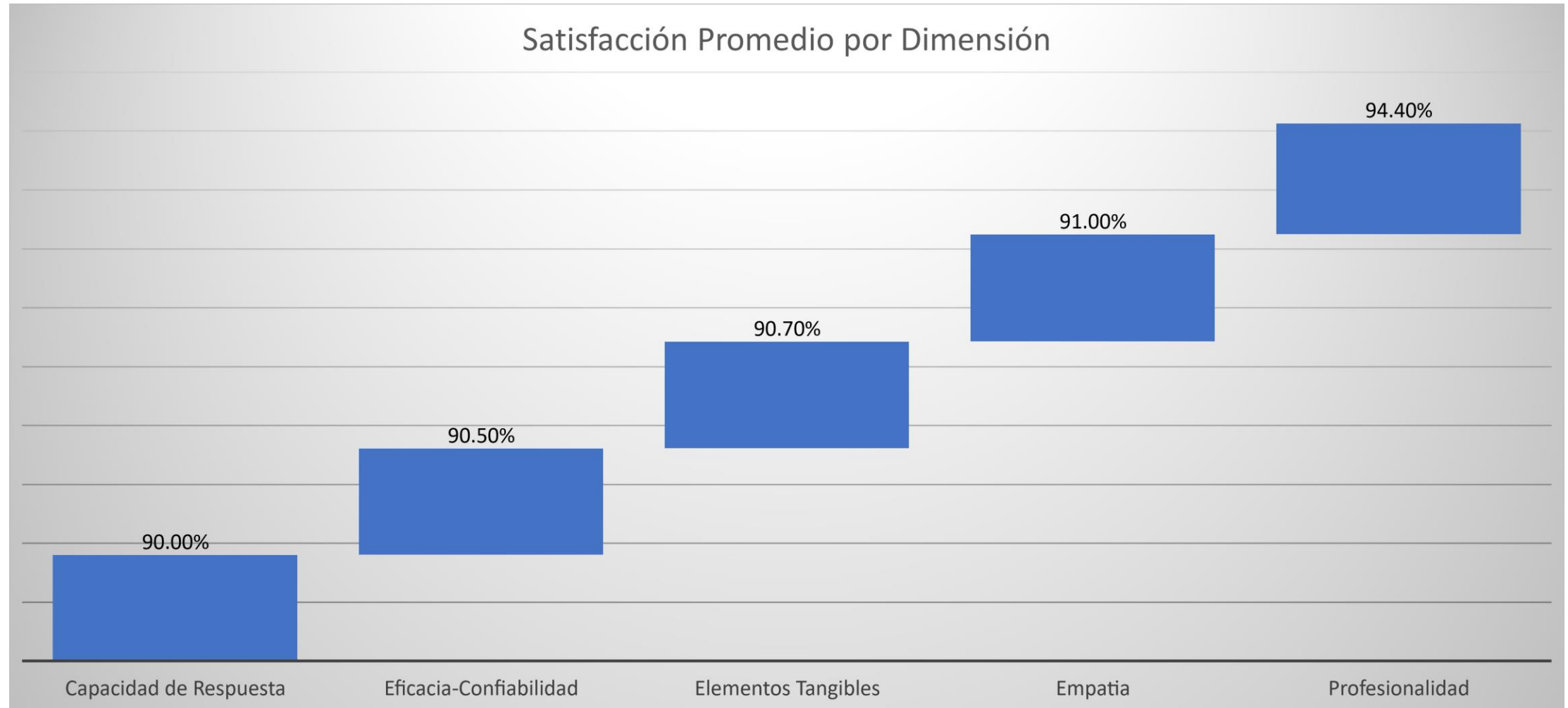


Base: 100% de la muestra





# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD



Base: 100% de la muestra

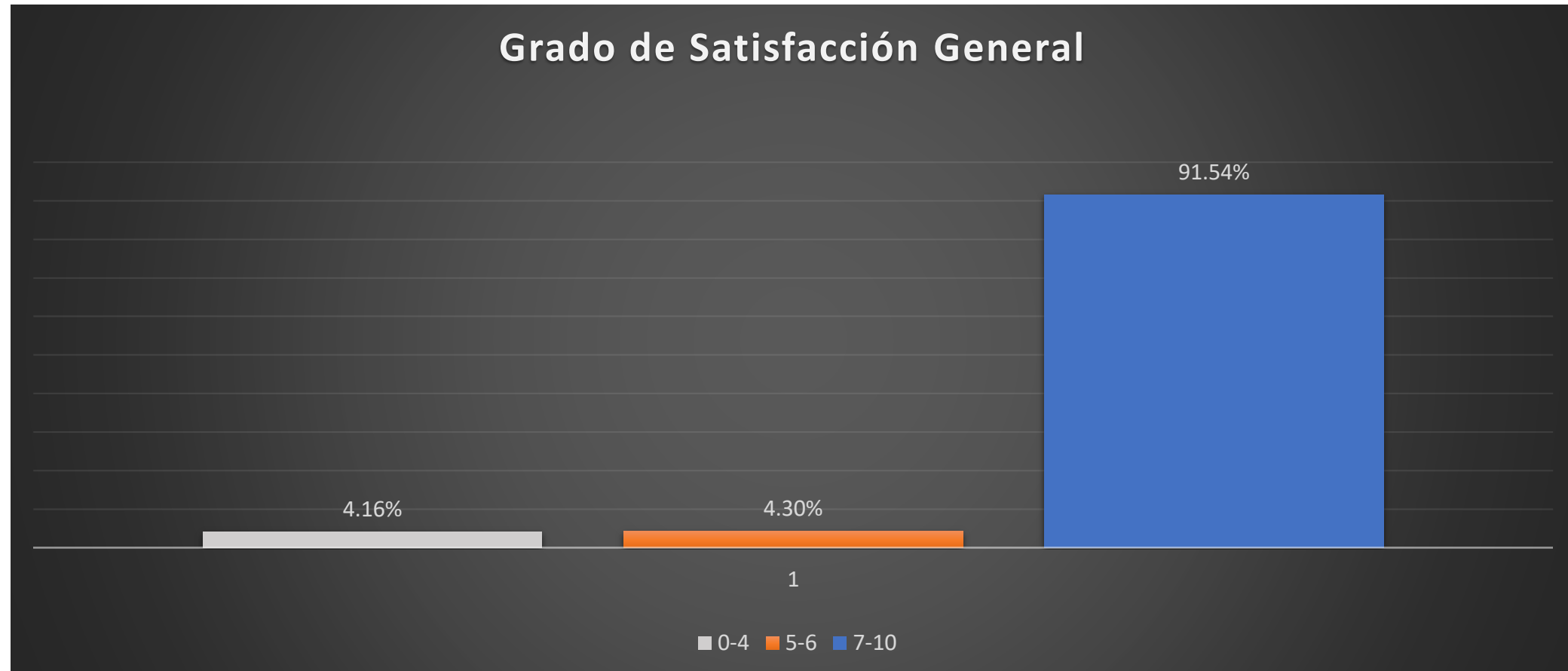


SATISFACCION  
GENERAL DEL  
SERVICIO RECIBIDO  
VS EL ESPERADO



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



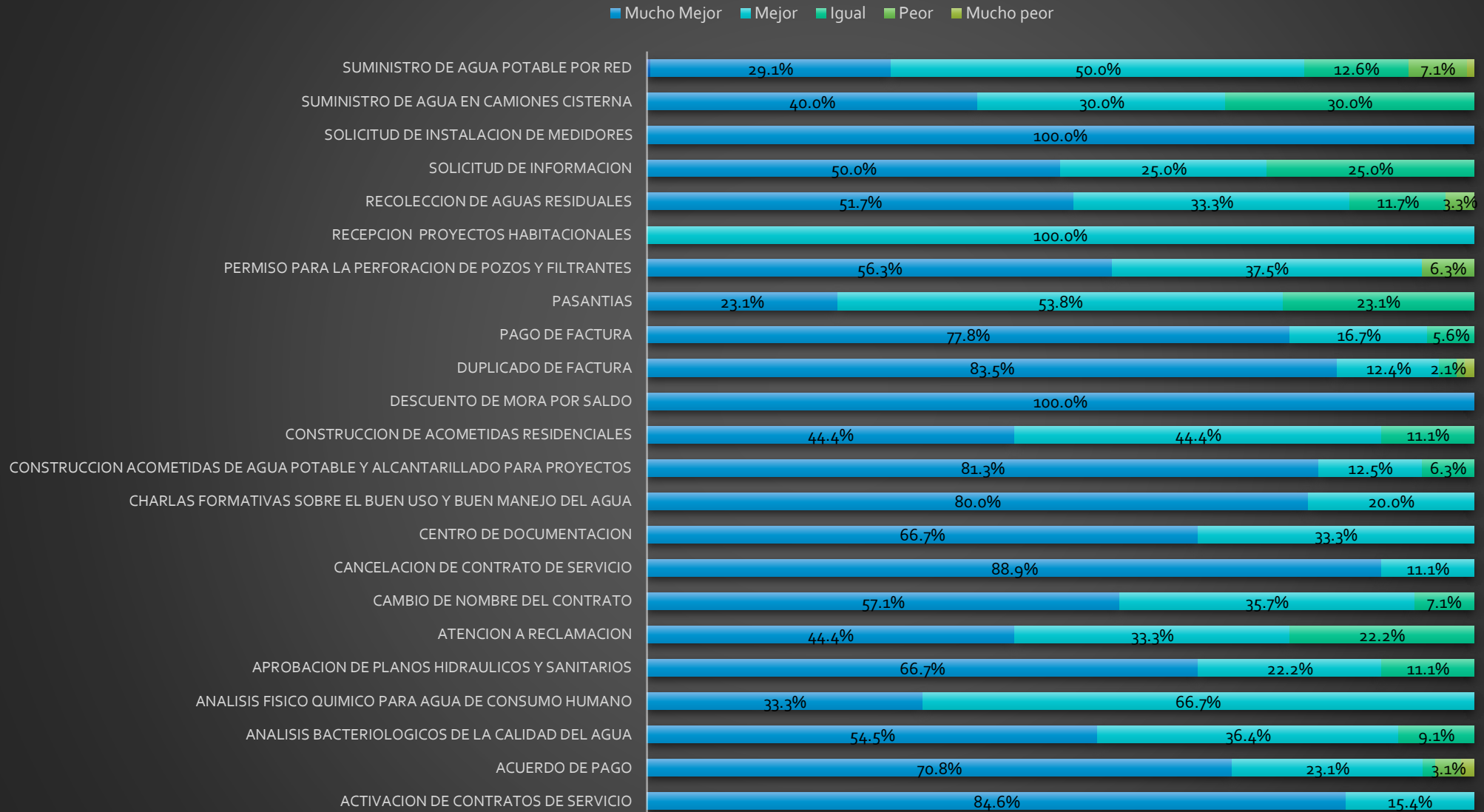
\*\* Se excluye las respuestas no sabe o no contesta (NS/NC)



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

## Percepción del servicio recibido contra lo esperado, por servicio



\*\* Se excluye las respuestas no sabe o no contesta (NS/NC)



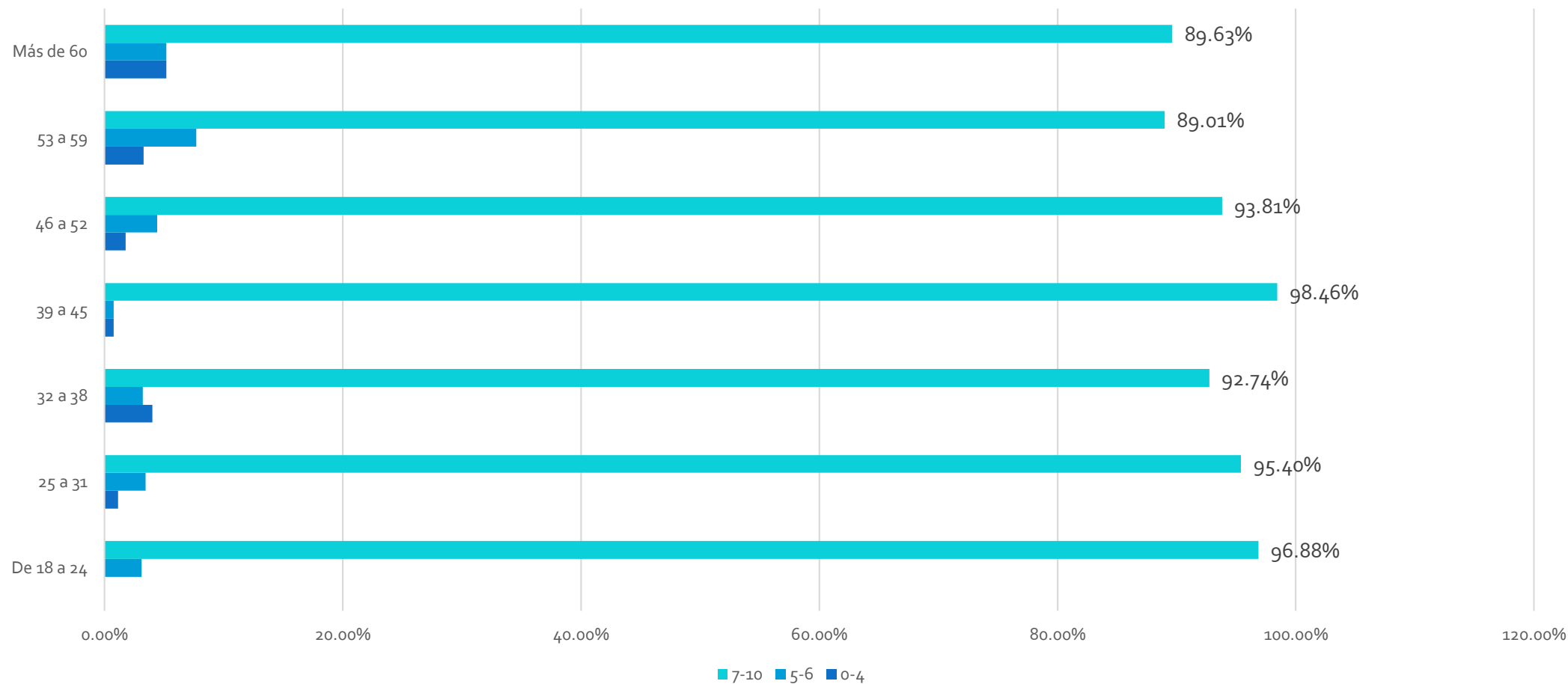
ADECUACION DE  
LOS SERVICIOS A LAS  
NECESIDADES



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades? (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

## Satisfacción acorde con las necesidades por rango de edad



\*\* Se excluye las respuestas no sabe o no contesta (NS/NC)



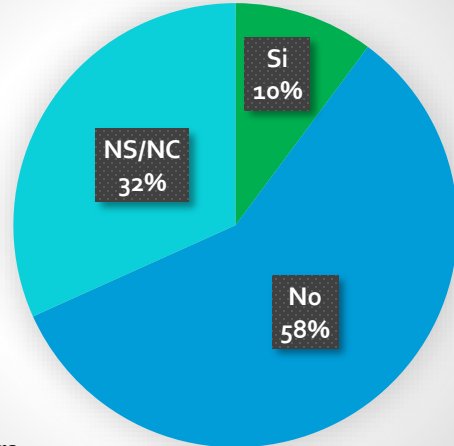
CONTACTO CON LA  
INSTITUCION





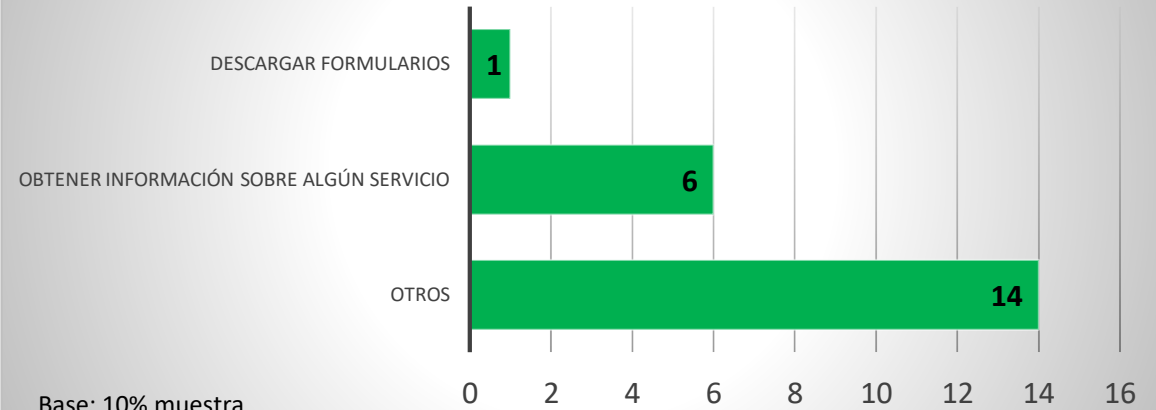
# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

### Contacto por internet en los últimos 6 meses



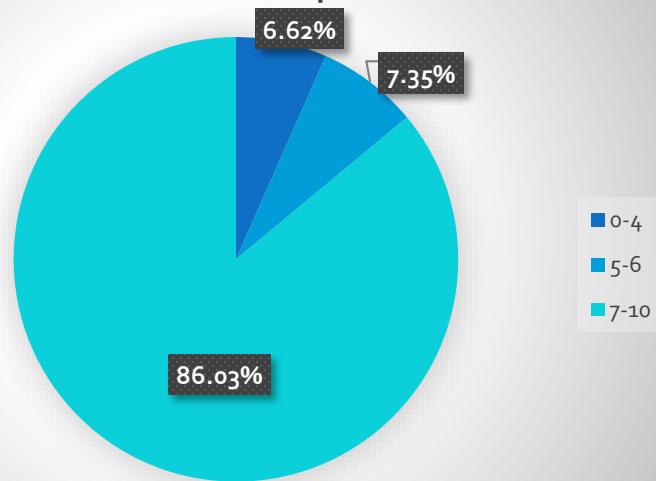
Base: 100% de la muestra

### Utilizo la pagina Web para:



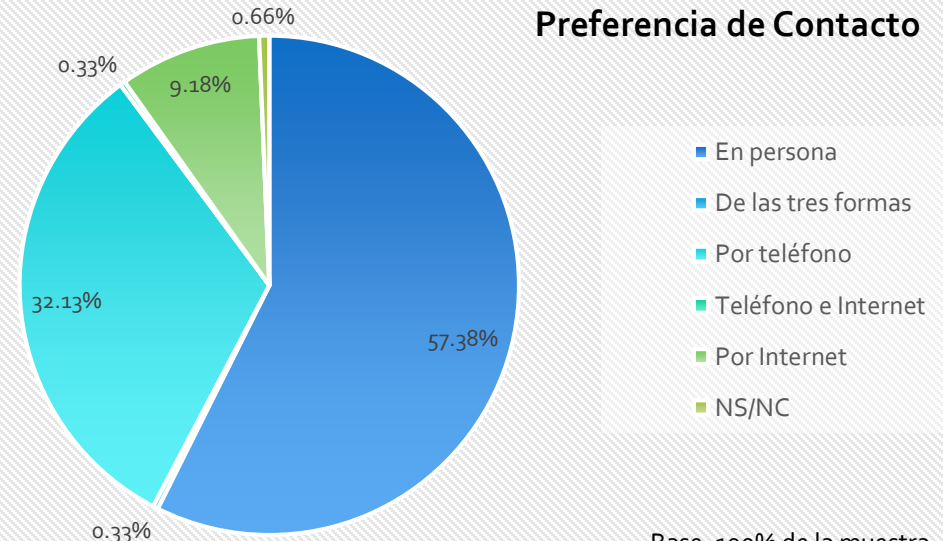
Base: 10% muestra

### Satisfacción del Contacto por Internet



Base: 19% muestra

### Preferencia de Contacto



Base: 100% de la muestra

\*\* Coeficiente de correlación de 26.44%, Contacto por Internet en relación a la satisfacción del contacto por internet